NL

COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 4.12.2002
COM(2002) 717 definitief

2001/0305 (COD)

-

Gewijzigd voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten.

(door de Commissie overeenkomstig artikel 250, lid 2 van het EG-verdrag ingediend)

TOELICHTING

Op 21 december 2001 heeft de Commissie een voorstel ingediend voor een verordening van het Europese Parlement en de Raad tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten (COM (2001) 784 def – C 5 – 0700/2001 – 2001/0305 (COD)) voor vaststelling volgens de medebeslissingsprocedure va;n artikel 251 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap

Op 24 oktober 2002 heeft het Europese Parlement in eerste lezing een reeks amendementen goedgekeurd. Bij die gelegenheid heeft de Commissie bij ieder amendement haar standpunt bekendgemaakt en aangegeven welke amendementen zij geheel of gedeeltelijk aanvaardde en welke amendementen niet konden worden opgenomen. Van de veertig door het Europese Parlement aangenomen amendementen heeft de Commissie er veertien geheel (eventueel met nieuwe formulering of in beginsel) en acht gedeeltelijk aanvaard.

1. AANVAARDE/GEDEELTELIJK AANVAARDE AMENDEMENTEN

In het gewijzigde voorstel zijn tekst of inhoud opgenomen van de amendementen nrs. *1, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 (gedeeltelijk), 22 (gedeeltelijk), 25 (gedeeltelijk), 26, 27, 28 (gedeeltelijk), 29 (gedeeltelijk), 31 (gedeeltelijk), 32, 33 (gedeeltelijk), 34, 36, 38, 39 (gedeeltelijk) en 42* van het Europese Parlement, die bedoeld waren om de tekst van het oorspronkelijke voorstel van de Commissie op bepaalde punten te verbeteren of te verduidelijken.

1.1. Overwegingen

De volgende wijzigingen zijn aangebracht:

– Er is een nieuwe overweging, 8bis, toegevoegd die het begrip “overmacht” introduceert ter vervanging van het begrip: “uitzonderlijke omstandigheden die niet onder de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij vallen”, zoals was voorgesteld in het eerste amendement. Hiermee wordt duidelijker aangegeven onder welke omstandigheden luchtvaartmaatschappijen niet verantwoordelijk zijn voor annuleringen of langdurige vertragingen. Ter adstructie worden voorbeelden gegeven van gevallen van overmacht.

– Overweging 7 is dienovereenkomstig aangepast en de verwijzing naar “uitzonderlijke omstandigheden die niet onder de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij vallen” is geschrapt.

1.2. Artikel 1

Onder punt b) wordt de verwijzing naar “uitzonderlijke omstandigheden die niet onder de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij vallen” vervangen door een verwijzing naar “overmacht”, om duidelijker aan te geven onder welke omstandigheden luchtvaartmaatschappijen niet verantwoordelijk zijn voor annuleringen of langdurige vertragingen (amendement 6

1.3. Artikel 2

- Onder punt (ha) wordt een definitie van “overmacht” geïntroduceerd overeenkomstig die van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten (amendement 8).

- Onder de punten (hb) en (hc) worden definities gegeven van “instapweigering” en van “vrijwilliger”, ter verduidelijking van de tekst. De voorwaarden waaronder de passagier rechten heeft (in het bezit van een geldig ticket, bevestigde boeking, zich vóór een bepaalde tijd aangeboden hebbende bij de incheckbalie) blijven gehandhaafd in artikel 3, aangezien zij van toepassing zijn op alle bepalingen van de verordening (amendementen 9 en 10).

- De definitie voor “annulering” wordt gegeven onder punt (hd), terwijl in artikel 10, lid 2 de tijdslimiet bij de kennisgeving van annuleringen wordt opgenomen (amendement 11).

- Onder punt he) komt de standaard-definitie van een “persoon met een mobiliteitshandicap” van de Europese Burger Luchtvaart Conferentie komt te staan, om consequentie te kunnen betrachten bij de voorziening in de bijzondere behoeften van deze passagiers (amendement 12).

1.4. Artikel 3

- In lid I, onder a) wordt de tijdslimiet voor melding bij de incheckinbalie, wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator geen tijd heeft opgegeven, gewijzigd van dertig tot zestig minuten. Laatstgenoemde tijd is beter, gezien de verscherping van de veiligheidsmaatregelen sinds 11 september (amendement 14).

1.5. Artikel 6

Voortaan wordt gesproken van “persoon met een mobiliteitshandicap” in plaats van “gehandicapte passagier” ingevolge de invoering van eerstgenoemde term onder punt he) van artikel 2. Verder wordt het verbod op instapweigering uitgebreid tot gecertificeerde blindengeleidehonden, aangezien blinde of slechtziende passagiers soms niet zonder zo'n hond kunnen reizen. (amendement 22).

1.6. Artikel 8

- In lid 1, onder punt c) beperkt de voorwaarde “indien er plaats is ” het recht op een latere vlucht die de passagier schikt. Zo wordt duidelijk gemaakt dat luchtvaartmaatschappijen en tour operators niet verplicht zijn om speciaal voor door instapweigering of annulering getroffen passagiers vluchten in te lassen. (amendement 25).

- In de laatste zin van lid 1 wordt het recht op een gratis telefoongesprek, telex, faxbericht en/of e-mail naar de plaats van vertrek toegevoegd (aan het gesprek met de eindbestemming). Zo kan een passagier contact opnemen met iedereen die betrokken is bij de verstoring van zijn reisplannen (amendement 26).

1.7. Artikel 9

- Punt (ba) geeft passagiers ook nog recht op gratis vervoer, of vergoeding van de kosten van de reis van de luchthaven naar hun accomodatie en terug. Zo worden hen de soms hoge kosten als gevolg van een instapweigering, annulering of langdurige vertraging bespaard (amendement 27).

1.8. Artikel 10

- In lid 1 is het begrip "overmacht" geïntroduceerd om duidelijker aan te geven onder welke omstandigheden luchtvaartmaatschappijen niet aansprakelijk zijn voor annulering. (amendement 28).

- In lid 2 wordt de dekking van annuleringen beperkt tot de annuleringen binnen zeven dagen voor het vertrek, om te vermijden dat de luchtvaartmaatschappijen of tour operators door financiële druk hun vluchtprogramma's ongeacht de vraag moeten handhaven. Gekozen is voor een periode van zeven dagen vóór de verwachte vertrektijd, zodat de passagiers de tijd hebben om hun reis te reorganiseren (eerste deel van amendement 29). De in amendement 29 voorgestelde "48 uur" geeft de passagiers niet genoeg tijd om hun reis opnieuw te regelen.

- Lid 2 introduceert bovendien de verplichting voor een luchtvaartmaatschappij of touroperator om contact op te nemen met passagiers wier vlucht geannuleerd is en hen alternatieven aan te reiken (derde deel van amendement 29).

1.9. Artikel 11

- In lid 1 is het recht om te kiezen tussen terugbetaling en een andere vlucht vervangen door verzorging gedurende het wachten op een latere vlucht (maaltijden, hotels, etc.). Dat betekent een goede verzorging voor alle passagiers in geval van lange vertragingen, inclusief overnachtingsaccomodatie, indien nodig. Met deze wijziging worden ook verdere verstoringen en vertragingen, die terugbetaling of het aanbieden van alternatieve vluchten in bepaalde omstandigheden kunnen veroorzaken, voorkomen (amendement 31).

- Met de tweede wijziging in het eerste lid wordt het begrip "overmacht" geïntroduceerd, om duidelijk maakt wanneer luchtvaartmaatschappijen en tour operators bij langdurige vertragingen niet voor de verzorging van passagiers verantwoordelijk zijn. (amendementen 31 en 33).

- Lid 2 wordt geschrapt en inhoudelijk overgebracht naar lid 1, ter verduidelijking en vereenvoudiging van de tekst (amendement 32).

1.10. Artikel 12

Door de toevoeging van deze zin kunnen passagiers geen verdere schadevergoeding eisen bij de rechter, wanneer zij eenmaal ermee ingestemd hebben hun plaatsen op te geven onder met de luchtvaartmaatschappij of de touroperator overeengekomen voorwaarden (amendement 34).

1.11. Artikel 14

- Amendement 36, dat luchtvaartmaatschappijen en touroperators verplicht om in geval van instapweigering of annulering de passagiers te informeren bij welke instantie ze met klachten terecht kunnen, is inhoudelijk in dit artikel opgenomen, teneinde indiening van klachten te vergemakkelijken. Dit helpt de passagiers hun rechten uit te oefenen.

1.12. Artikel 15

Amendement 22, dat bescherming biedt, wanneer luchtvaartmaatschappijen of touroperators beperkende clausules in de contracten opnemen (ondanks het verbod daarop) en passagiers daarop gebaseerde compensatie accepteren, wordt in dit artikel opgenomen.

1.13. Artikel 18

Om duidelijk te maken dat vliegtuigpassagiers het recht hebben om voor de rechter nog verdere compensatie te eisen, indien zij een klacht indienen, is amendement 38 inhoudelijk opgenomen.

1.14. Artikel 19

De verplichting voor de Commissie om uiterlijk vijf jaar na de inwerkingtreding van de verordening verslag uit te brengen komt in de plaats van de verplichting om per 1 januari 2008 verslag uit te brengen. Zo krijgt de Commissie voldoende tijd om geldige conclusies te trekken over de werking en de resultaten van de verordening (amendement 39).

2. NIET AANVAARDE AMENDEMENTEN

De amendementen nrs *2, 3, 4, 5, 7, 13, 14 (gedeeltelijk), 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,22 (gedeeltelijk), 23, 24, 25 (gedeeltelijk), 28 (gedeeltelijk), 29 (gedeeltelijk), 30, 31 (gedeeltelijk), 33 (gedeeltelijk), 35, 37 en 39 (gedeeltelijk)*van het Parlement zijn niet in het gewijzigd voorstel opgenomen, en wel om de volgende redenen:

- Uitsluiting van passagiers op pakketreizen, zodat de verordening alleen voor seat-only passagiers geldt. De reden hiervoor is dat de Pakketreisrichtlijn (90/314/EEC) hen voldoende bescherming biedt. De richtlijn maakt echter alleen de touroperators aansprakelijk in geval van niet-nakoming van de overeenkomst, zodat de klant voor de rechter schadevergoeding van hen kan eisen. De voorgestelde verordening daarentegen geeft de passagier duidelijk en automatisch rechten waarvan hij onmiddelijk gebruik kan maken, zonder een rechtszaak te hoeven beginnen. Passagiers met dezelfde problemen in verschillende mate beschermen is niet te rechtvaardigen. (amendementen 2, 3, 13 en 15).

- Bij overboeking de beschikbare plaatsen volgens uniforme criteria toekennen (amendementen 4 en 21). Het voorstel is er in de eerste plaats op gericht de luchtvaartmaatschappijen en touroperators ertoe te brengen mensen te vinden die vrijwillig hun boeking opgeven, teneinde het aantal passagiers dat tegen hun wil van een vlucht moet afzien drastisch te verminderen. Als de luchtvaartmaatschappijen bij de toekenning van plaatsen uniforme criteria zouden moeten volgen, zouden ze niet met potentiële vrijwilligers kunnen onderhandelen.

- De in amendement 23 voorgestelde compensatietarieven: 200-400-600 euros naar gelang van het vliegafstandsbereik. Dit zijn beperkte verhogingen van de huidige tarieven die niet toereikend om de luchtvaartmaatschappijen van gedrag te doen veranderen, d.w.z. van instapweigering over te schakelen op passagiers overreden vrijwillig hun plaats af te staan. Vooral het laagste van de drie tarieven, 200 euro vormt een probleem, aangezien het met inflatie meegerekend geen verhoging is. Dat de huidige tarieven niet aan hun doel beantwoorden, bljkt uit het feit dat de luchtvaartmaatschappijen grote aantallen passagiers de toegang tot het vliegtuig blijven weigeren. Daarom zijn, terwille van de samenhang, de in de amendementen 24 en 31 vermelde vliegafstanden niet overgenomen.

- Het regelen van verzorging volgens artikel 9 binnen één uur, omdat dit moeilijk uitrvoerbaar is en pogingen daartoe tot verdere vertragingen kunnen leiden (amendement 31).

- De invoering van gedeelde verantwoordelijkheid voor de nakoming van de verplichtingen van de verordening in het geval van code-sharing tussen de maatschappijen en wanneer het logistiek onmogleijk is voor een touroperator om aan die verplichtingen te voldoen. (amendementen 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30 en 31). Dit zou onzekerheid kunnen wekken bij de passagiers en geschillen tussen de verschillende partijen. De oplossing die de Commissie voorstaat is de touroperator of de overeenkomst sluitende luchtvaartmaatschappij te verplichten alle nodige regelingen te treffen met de maatschappij die de vlucht uitvoert,omdat die over personeel op de luchthaven beschikt. Dat is een praktisch uitvoerbare oplossing waarbij de verantwoordelijkheden duidelijk zijn.

- De afschaffing van compensatie bij vertragingen van minder dan één uur. Hierdoor zou de prikkel om vrijwilligers te vinden flink worden verzwakt. (amendement 24).

- Het om de drie jaar aanpassen van de tarieven aan de inflatie wordt verworpen, omdat de Commissie 5 jaar na de inwerkingtreding van de verordening verslag moet uitbrengen en dan passende voorstellen kan indienen (amendement 23).

- Vermelding van de laatste vluchtcoupon van het vervoerbiljet in geval van opeenvolgende vluchten in de definitie van "eindbestemming" (amendement 7). Dit zou alleen kunnen gelden voor papieren tickets. Het voorstel van de Commissie omvat alle soorten tickets, ook elektronische tickets, die steeds meer de papieren vervoerbiljetten vervangen.

- De schriftelijke vermelding van de inchecktijd laten vallen. Passagiers die hun rechten willen laten gelden hebben daar schriftelijk vastgelegde informatie voor nodig - op papier of in elektronische vorm - (amendement 14).

- Luchtvaartmaatschappijen en touroperators verbieden om aan passagiers die met kleine kinderen reizen de toegang tot een vlucht te weigeren. Uitbreiding van het verbod tot deze passagiers zou het toepassingsgebied van dit artikel sterk vergroten, en daarmee de flexibiliteit verminderen die luchtvaartmaatschappijen en touroperators nodig hebben om hun vrijwillige regelingen met succes te kunnen toepassen. Bovendien is de term "kleine kinderen" niet nauwkeurig genoeg voor het scheppen van een duidelijke ondubbelzinnige verplichting (amendement 22).

- De verplichting om tickets terug te betalen of passagiers naar een andere vlucht over te plaatsen beperken tot de geldigheidsduur van het ticket. Deze beperking van de rechten van de passagiers zou niet gerechtvaardigd zijn en weinig zin hebben, aangezien de verordening zou verplichten tot onmiddellijke compensatie van en bijstand aan passagiers, zolang het ticket nog geldig was. (amendement 25).

- Amendement 5, waarin wordt geëist dat regels als die van de voorgestelde verordening ook voor andere vervoersmodaliteiten worden ingevoerd, wordt niet aanvaard. Aangezien de Commissie van plan is ook voorstellen te doen ter bescherming van de rechten van andere vervoermiddelen gebruikende reizigers, is het voorliggende voorstel niet van toepassing op die rechten.

- Het laten vallen van de definitie van de prijs waarop een terugbetaling moet zijn gebaseerd in geval van plaatsing in een lagere klasse, hetgeen, ten koste van de passagier, juridische zekerheid onmogelijk maakt. (amendement 20).

- De Commissie kan er niet mee akkoord gaan dat de verplichting om zorg te verlenen aan passagiers zou worden beperkt tot situaties waarin de plaatselijke omstandigheden dit toelaten. Deze voorwaarde zou afbreuk doen aan de bescherming van de passagiers en is niet niet voldoende nauwkeurig omschreven om juridische zekerheid te bieden (amendement 33).

- De aansprakelijkheid van instanties voor instapweigering, annulering en vertragingen. De aansprakelijkheid van deze instanties, met name de instanties die verantwoordelijk zijn voor de luchtverkeersleiding en het grondverkeer op de luchthaven, en die van andere dienstverlenende bedrijven valt buiten het toepassingsgebied van dit voorstel (amendement 35).

- Amendement 37 over consumentenverslagen. De Commissie is bezig met de opstelling van rapporten over de prestaties van luchtvaartmaatschappijen, en daarom vallen consumentenverslagen buiten het bereik van dit voorstel.

- De Commissie ziet niet in waarom de verplichte verslagen over de werking en de resultaten van de verordening gekoppeld moeten worden aan de aanwijzing van handhavingsinstanties krachtens artikel 17 (amendement 39).

3. Derhalve wijzigt de Commissie haar voorstel, overeenkomstig artikel 250, lid 2 van het EG-Verdrag.

2001/0305 (COD)

Gewijzigd voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten.

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name artikel 80, lid 2,

Gezien het voorstel van de Commissie[1],

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité[2],

Gezien het advies van het Comité van de Regio's[3],

Volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag[4],

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Het optreden van de Gemeenschap moet met name gericht zijn op waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers, met volledige inachtneming van de eisen op het gebied van consumentenbescherming.

(2) Instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten berokkenen passagiers ernstige moeilijkheden en ongemak.

(3) De Gemeenschap dient gemeenschappelijke minimumnormen voor bescherming vast te stellen, teneinde de rechten van de passagier uit te breiden en om ervoor te zorgen dat de luchtvaartmaatschappijen onder geharmoniseerde voorwaarden hun bedrijf uitoefenen op een geliberaliseerde markt.

(4) Hoewel Verordening (EEG) nr. 295/91[5] een minimum aan bescherming voor de passagiers heeft gecreëerd, blijft het aantal passagiers dat tegen hun wil de toegang tot een vlucht wordt geweigerd onaanvaardbaar hoog. De beste manier om dit aantal omlaag te krijgen is de luchtvaartmaatschappijen te verplichten de mensen te vragen vrijwillig hun boekingen op te geven in ruil voor voordelen, en de

---

1 PB C van , blz. .
2 PB C van , blz. .
3 PB C …
4 PB C
5 PB L 36 van 8.2.1991, blz. 5.

luchtvaartmaatschappijen ervan te weerhouden passagiers tegen hun wil de toegang tot een vlucht te weigeren door middel van de eis dat er een ontmoedigend hoge compensatie moet worden betaald.

(5) Passagiers aan wie tegen hun wil de toegang tot een vlucht is geweigerd moeten hun reis kunnen annuleren ofwel onder bevredigende omstandigheden voortzetten en moeten tijdens het wachten op een latere vlucht voldoende worden verzorgd.

(6) Ook vrijwilligers moeten ook hun reis kunnen annuleren dan wel onder bevredigende voorwaarden voortzetten, wanneer ze met soortgelijke reisproblemen worden geconfronteerd.

(7) Ook moeten de problemen en het ongemak die passagiers ondervinden als gevolg van het annuleren van vluchten worden verminderd, ~~behalve wanneer de annulering plaatsvindt in buitengewone omstandigheden buiten de verantwoordelijkheid van een luchtvaartmaatschappij of van een in onderaanneming voor hen werkende agent~~. De beste manier om dit te bereiken is van de luchtvaartmaatschappijen eisen dat zij voorafgaand aan de geplande vertrektijd contact opnemen met de betreffende passagiers en met hen de voorwaarden overeenkomen onder welke zij vrijwillig hun boeking opgeven.

(8) Passagiers die na annulering van hun vlucht niet vrijwillig afstand doen van hun boekingen, moeten ofwel hun tickets terugbetaald krijgen ofwel hun reis onder bevredigende omstandigheden kunnen voortzetten, terwijl zij tijdens het wachten op een latere vlucht voldoende moeten worden verzorgd.

(8bis) **Wanneer de annulering wordt veroorzaakt door overmacht in de vorm van politieke instabiliteit, extreme weersomstandigheden, tekortkomingen in de beveiliging of veiligheid ondanks verstrekking van de vereiste zorg en volledige naleving van de voorschriften, of stakingen van essentiële diensten, wordt zij geacht buiten de verantwoordelijkheid van de luchtvaartmaatschappij, de touroperator of een agent daarvan te vallen.**

(9) Ook passagiers van wie de vlucht een bepaalde tijd vertraagd is moeten hun reis kunnen annuleren ofwel onder bevredigende omstandigheden kunnen voortzetten.

(10) Aangezien het onderscheid tussen geregeld en ongeregeld luchtvervoer vervaagt, dient de bescherming van de passagiers niet alleen te gelden voor geregelde vluchten maar ook voor ongeregelde vluchten, inclusief vluchten in het kader van pakketreizen, vakanties en rondreizen.

(11) Aangezien de touroperators over het algemeen verantwoordelijk zijn voor commerciële beslissingen betreffende pakketreizen, vakanties en rondreizen, dienen zij in geval van instapweigering, annulering of langdurige vertraging de verantwoordelijkheid te dragen voor compensatie van en bijstand aan passagiers die vluchten in het kader van pakketreizen, vakanties en rondreizen nemen.

(12) Aangezien tickets in andere dan papiervorm gebruikelijk worden, dient deze verordening te gelden voor tickets in alle vormen, teneinde de passagiers van een uitgebreide bescherming te verzekeren.

(13) Passagiers moeten in geval van instapweigering of annulering dan wel langdurige vertraging van hun vlucht volledig over hun rechten worden geïnformeerd, zodat zij op een doeltreffende wijze hun rechten kunnen uitoefenen.

(14) De lidstaten dienen regels in te voeren inzake de op overtreding van de bepalingen van deze verordening staande sancties, en ervoor zorgen dat deze regels worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend zijn, in verhouding staan tot de overtreding en een ontmoedigende werking hebben.

(15) Verordening (EEG) nr. 295/91 dient derhalve te worden ingetrokken,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1
Onderwerp

Deze verordening stelt de minimumrechten vast die luchtreizigers hebben bij:

(a) instapweigering;

(b) annulering van hun vlucht, behalve om **redenen van overmacht**;

(c) vertraging van hun vlucht voor een bepaalde tijd.

Artikel 2
Definities

In de zin van deze verordening wordt verstaan onder:

(a) "luchtvaartmaatschappij", een luchtvervoersonderneming met een geldige exploitatievergunning;

(b) "communautaire luchtvaartmaatschappij", een luchtvaartmaatschappij met een geldige exploitatievergunning die is verleend door een lidstaat overeenkomstig de bepalingen van Verordening (EEG) nr. 2407/92 van de Raad[6];

(c) "touroperator", met uitzondering van een luchtvaartmaatschappij, een organisator of doorverkoper als bedoeld in artikel 2, punten 2 en 3 van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad[7];

(d) "pakket", de diensten als gedefinieerd in artikel 2, punt 1 van Richtlijn 90/314/EEG;

(e) "ticket", een geldig document dat recht geeft op vervoer of een gelijkwaardig document in immateriële, inclusief elektronische, vorm dat door de luchtvaartmaatschappij of door een door haar erkende agent is uitgegeven of toegestaan;

---

[6] PB L 240 van 24.8.1992, blz. 8.
[7] PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

(f) "bevestigde boeking", het feit dat de passagier een ticket heeft of een ander bewijs dat de boeking is geregistreerd en bevestigd door de luchtvaartmaatschappij of de touroperator;

(g) "code-sharing", een situatie waarin de passagier een overeenkomst en een bevestigde boeking heeft bij een luchtvaartmaatschappij, de verkopende luchtvaartmaatschappij, maar wordt vervoerd door een andere maatschappij, de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert;

(h) "eindbestemming", de bestemming die vermeld staat op het bij de incheckbalie aangeboden ticket of, in geval van rechtstreeks aansluitende vluchten, de bestemming van de laatste vlucht.**(ha) "overmacht", ongewone en niet te voorziene omstandigheden buiten de macht van de partij die zich daarop beroept, waarvan de gevolgen zelfs door inachtneming van alle nodige zorgvuldigheid niet hadden kunnen worden voorkomen;**

(hb) "instapweigering", weigering om passagiers tot een vlucht toe te laten;

(hc) "vrijwilliger", een persoon die positief reageert op de oproep van de luchtvaartmaatschappij aan passagiers om hun bevestigde boeking in ruil voor voordelen op te geven;

(hd) "annulering", afgelasting van een vlucht waarvoor plaatsen in de handel zijn gebracht;

(he) "persoon met een mobiliteitshandicap", persoon wiens mobiliteit beperkt is als gevolg van een lichamelijke (sensorische of motorische), of verstandelijke handicap, leeftijd of door een andere oorzaak van een handicap bij gebruik van vervoer, en wiens situatie speciale aandacht behoeft dan wel aanpassing van normaliter voor alle passagiers toegankelijke diensten;

Artikel 3
Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op passagiers die vertrekken vanuit een luchthaven die gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is en op passagiers die een overeenkomst hebben met een communautaire luchtvaartmaatschappij of een touroperator met betrekking tot een op het grondgebied van de Gemeenschap te koop aangeboden pakket en die vertrekken vanuit een in een derde land gelegen luchthaven naar een luchthaven op het grondgebied van de lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, tenzij zij compensatie en bijstand ontvangen in dat derde land wanneer zij:

   (a) een bevestigde boeking voor een vlucht hebben en zich bij de incheckbalie melden, zoals bepaald en op de tijd die van tevoren door de luchtvaartmaatschappij, de touroperator of een erkend reisbureau schriftelijk is aangegeven, of, indien er geen tijd wordt aangegeven, uiterlijk **zestig** minuten voor de gepubliceerde vertrektijd; of

   (b) door een luchtvaartmaatschappij of touroperator van de vlucht waarvoor zij een bevestigde boeking hadden zijn overgeplaatst naar een andere vlucht, ongeacht de reden.

2. Deze verordening geldt niet voor passagiers die gratis of tegen een gereduceerd tarief reizen dat niet rechtstreeks of indirect voor het publiek toegankelijk is. Passagiers die in het bezit zijn van tickets die door een luchtvaartmaatschappij of touroperator zijn verstrekt in het kader van een Frequent Flyer-programma of een ander commercieel programma vallen echter wel onder deze verordening.

3. Deze verordening is van toepassing op iedere luchtvaartmaatschappij of touroperator waarmee een passagier als bedoeld in lid 1 een overeenkomst heeft. De touroperator, of in geval van code sharing de verkopende luchtvaartmaatschappij, treft samen met de maatschappij die de vlucht uitvoert de regelingen die nodig zijn voor uitvoering van de bepalingen van deze verordening

4. De bepalingen van deze verordening zijn niet van invloed op de rechten van de passagiers volgens Richtlijn 90/314/EEG.

Artikel 4
Door de luchtvaartmaatschappij of touroperator vastgestelde regels

Iedere luchtvaartmaatschappij of touroperator stelt de regels vast die zij bij instapweigering zal toepassen, waaronder de regels betreffende de voorrang bij het instappen van passagiers, en stelt die ter beschikking van het publiek. Zij maken deel uit van de vervoersovereenkomst of –voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij of touroperator.

Artikel 5
Verplichtingen tegenover de passagiers in geval van instapweigering

1. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator reden heeft om voor een vlucht instapweigering te verwachten, stelt zij eerst vast welke passagiers op het tijdstip dat het inchecken wordt beëindigd nog op inchecking voor de betreffende vlucht wachten, en vraagt vervolgens of er vrijwilligers zijn die hun bevestigde boekingen willen opgeven in ruil voor bepaalde voordelen, onder voorwaarden die moeten worden overeengekomen tussen de betrokken passagier en de luchtvaartmaatschappij of touroperator.

2. Vrijwilligers krijgen bijstand overeenkomstig artikel 8, en deze bijstand komt bij de in de eerste alinea bedoelde voordelen. Indien het aantal vrijwilligers dat zich aanbiedt niet voldoende is om de resterende passagiers met bevestigde boeking voor de vlucht te laten instappen, kan de luchtvaartmaatschappij of touroperator passagiers tegen hun wil de toegang tot de vlucht weigeren overeenkomstig de door de luchtvaartmaatschappij of touroperator vastgestelde regels als bedoeld in artikel 4.

3. Indien passagiers de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, compenseert de luchtvaartmaatschappij of touroperator hen onmiddellijk overeenkomstig artikel 7, en biedt hen bijstand overeenkomstig de artikelen 8 en 9.

4. Indien een passagier door de luchtvaartmaatschappij of touroperator in een hogere klasse wordt geplaatst dan die waarvoor een ticket is gekocht, mag geen bijbetaling worden gevraagd. Indien een luchtvaartmaatschappij of touroperator een passagier plaatst in een klasse die lager is dan die waarvoor een ticket is gekocht, vindt er terugbetaling plaats van het prijsverschil tussen de ticket van de reiziger en het

goedkoopste gepubliceerde beschikbare tarief voor de klasse waarin hij of zij voor dat deel van de reis wordt geplaatst.

Artikel 6
Instappen van gehandicapte passagiers en passagiers met speciale behoeften

Een luchtvaartmaatschappij of touroperator weigert niet de toegang tot een vlucht aan **een persoon met een mobiliteitshandicap**, een begeleider, een **gecertificeerde geleidehond**, of een kind zonder begeleider.

Artikel 7
Recht op compensatie

1. Wanneer passagiers de toegang tot een vlucht wordt geweigerd, ontvangen zij compensatie ten bedrage van:

(a) 750 euro voor vluchten van minder dan 3.500 km;

(b) 1.500 euro voor vluchten van 3.500 km en meer.

Bij de bepaling van het bedrag aan compensatie wordt gekeken naar de laatste bestemming waar de passagier als gevolg van de instapweigering na de geplande tijd zal aankomen.

2. Wanneer passagiers akkoord gaan met een andere vlucht naar hun eindbestemming overeenkomstig artikel 8 waarvan de aankomsttijd volgens dienstregeling bij vluchten van minder dan 3.500 km niet meer dan twee uur en bij vluchten van 3.500 km niet meer dan vier uur later valt dan die van de oorspronkelijk geboekte vlucht, mag de in lid 1 voorziene compensatie met 50% worden verminderd.

3. De in lid 1 bedoelde compensatie wordt in contant geld uitbetaald of, met de schriftelijke toestemming van de passagier, per bankoverschrijving, bankcheque, of in de vorm van reisbonnen en/of andere diensten.

4. De in de leden 1 en 2 vermelde afstanden worden gemeten volgens de grote cirkelmethode (ortodromische lijn).

Artikel 8
Recht op bijstand

1. In geval van instapweigering krijgen passagiers de keus tussen:

(a) volledige terugbetaling van de ticket, onder de voorwaarden waaronder ervoor betaald was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt, indien deze met betrekking tot het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer hebben, met een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;

(b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of

(c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, naar keuze van de passagier, **indien er plaats is.**

De passagiers krijgen ook een gratis telefoongesprek en/of telex of fax- en/of e-mail-bericht aangeboden naar **de plaatsen van vertrek en eindbestemming.**

2. Wanneer in het geval waarin een stad of regio wordt bediend door meerdere luchthavens, een luchtvaartmaatschappij of touroperator een passagier een vlucht aanbiedt naar een andere luchthaven dan die waarvoor was geboekt, draagt de luchtvaartmaatschappij of touroperator de kosten van de reis van die andere luchthaven naar de luchthaven waarvoor was geboekt of naar een andere met de passagier overeengekomen bestemming in de buurt.

Artikel 9
Recht op verzorging tijdens het wachten op een latere vlucht

1. In geval van instapweigering krijgen de passagiers het volgende gratis aangeboden:

(a) maaltijden en verfrissingen in redelijke verhouding tot de wachttijd;

(b) hotelaccommodatie in gevallen waarin een verblijf van één of meer nachten, of een bijkomend verblijf, noodzakelijk is.

(ba) gratis vervoer of terugbetaling van de kosten van de reis van de luchthaven naar de accomodatie (hotel of andere) en terug.

Artikel 10
Annulering

1. In geval van annulering van een vlucht gelden de volgende bepalingen, behalve wanneer de luchtvaartmaatschappij kan aantonen dat deze annulering uitsluitend het gevolg was van **overmacht**.

2. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator **minder dan zeven dagen voor de verwachte tijd van vertrek** een vlucht annuleert of met reden verwacht te annuleren, doet zij alle mogelijke moeite om in contact te treden met de getroffen passagiers om **hen alle mogelijke alternatieven aan te reiken** en met hen de voorwaarden overeen te komen waaronder zij bereid zijn hun bevestigde boeking op te geven. De passagiers mogen tenminste kiezen tussen:

(a) volledige terugbetaling van de ticket, onder de voorwaarden waaronder ervoor betaald was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte en de gedeelten die reeds zijn gemaakt, indien deze met betrekking tot het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer hebben, met een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid;

(b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of

(c) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar een eindbestemming, naar keuze van de passagier.

3. Passagiers waarmee de luchtvaartmaatschappij of touroperator niet tot overeenstemming komt overeenkomstig lid 2, en die zich overeenkomstig artikel 3, lid 1 bij de incheckbalie melden, krijgen de in geval van instapweigering geboden compensatie en bijstand aangeboden, als omschreven in de artikelen 7, 8 en 9.

Artikel 11
Vertraging

1. Wanneer een luchtvaartmaatschappij of touroperator redelijkerwijs kan verwachten dat een vlucht een vertraging tot na de vertrektijd volgens dienstregeling oploopt van twee uur of langer bij vluchten van minder dan 3.500 km en van vier uur of langer bij vluchten van 3.500 km en meer, krijgen de passagiers dezelfde **zorg** aangeboden als in het geval van instapweigering, als omschreven in artikel **9, behalve wanneer zij kan aantonen dat de vertraging uitsluitend het gevolg was van overmacht.**

2. In ieder geval volgt de aanbieding van die zorg **binnen de in lid 1 gestelde tijdslimieten en met inachtneming van elk afstandsbereik. <u>Genoemde zorg wordt</u> onmiddellijk aangeboden aan een persoon met een mobiliteitshandicap, een begeleider, of een kind zonder begeleider, <u>ongeacht de vliegafstand.</u>**

Artikel 12
Verdere compensatie

Deze verordening is van toepassing onverminderd later door de passagier bij de bevoegde rechtbanken ingediende verzoekschriften voor verdere compensatie. **<u>Zij is niet van toepassing</u> op vrijwilligers die een bevestigde boeking hebben opgegeven overeenkomstig artikel 5, lid 1 of artikel 10, lid 2.**

Artikel 13
Compensatie door een derde

In gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij of touroperator compensatie betaalt of aan de overige verplichtingen voldoet die krachtens deze verordening op haar rusten mag geen enkele bepaling van deze verordening zo worden uitgelegd als het recht beperkend om compensatie te verlangen van een derde volgens het geldend recht.

Artikel 14
Verplichting om de passagiers over hun rechten te informeren

1. De rechtspersoon die verantwoordelijk is voor het inchecken van passagiers zorgt ervoor dat er een goed leesbaar bericht duidelijk zichtbaar voor de passagier in de incheckzone is uitgehangen met de volgende tekst: "indien u niet tot uw vlucht wordt toegelaten, of indien deze is geannuleerd of voor minstens twee uur is uitgesteld, vraag dan bij de incheckbalie of de boarding gate om de tekst waarin onder meer uw rechten op compensatie en bijstand vermeld staan".

2. Een luchtvaartmaatschappij of touroperator die overgaat tot instapweigering of annulering van een vlucht bezorgt iedere daardoor getroffen passagier een schriftelijke mededeling waarin de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig de bepalingen van deze verordening zijn uiteengezet. Ook passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft krijgen een soortgelijke mededeling. **Ook de contactgegevens van de in artikel 18 voorgeschreven instantie worden de passagiers in schrifteljke vorm verstrekt.**

Artikel 15
Uitsluiting van ontheffing

De uit deze verordening voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van de passagier kunnen niet worden beperkt of opgeheven door middel van bijvoorbeeld een beperkende of ontheffingsclausule in de vervoerovereenkomst. **Indien echter zo'n beperkende of ontheffingsclausule ten aanzien van een passagier wordt toegepast, en de passagier heeft compensatie geaccepteerd die lager is dan voorzien in deze verordening, heeft de passagier het recht om voor een bevoegde rechtbank de nodige juridische stappen te ondernemen om bijkomende compensatie te verkrijgen.**

Artikel 16
Sancties

De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De aldus vastgestelde sancties moeten doeltreffend zijn, in verhouding staan tot de overtreding en een ontmoedigend effect hebben. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk 0p 1 januari 2004 in kennis van die bepalingen en delen eventuele latere wijzigingen onverwijld mede.

Artikel 17
Handhaving

Iedere lidstaat wijst een instantie aan die belast wordt met de handhaving van deze verordening en maakt dit bekent. De instantie is verantwoordelijk voor de handhaving van de verordening met betrekking tot de zich op het grondgebied van de lidstaat bevindende luchthavens en de vluchten vanuit een derde land naar een zich op dat grondgebied bevindende luchthaven. Zij heeft onder meer de taak de klachten met betrekking tot naleving van deze verordening te onderzoeken en de maatregelen te nemen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de rechten van de passagiers worden gerespecteerd.

Artikel 18
Klachten

Onverminderd artikel 12, kan een passagier een klacht indienen bij een door een lidstaat aangewezen instantie over een eventuele overtreding van deze verordening op een luchthaven die gelegen is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is of betreffende een vlucht vanuit een derde land naar een op dat grondgebied gelegen luchthaven. Indien de instantie niet verantwoordelijk is, geeft zij de klacht door aan de in het betreffende geval voor handhaving verantwoordelijke instantie. De instantie onderzoekt de klacht en

neemt de maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de rechten van de passagier worden gerespecteerd.

Artikel 19
Verslag

De Commissie brengt **uiterlijk vijf jaar na de inwerkingtreding van de verordening** bij het Europese Parlement en de Raad verslag uit over de algehele werking en de resultaten daarvan, met name wat betreft de frequentie van instapweigering en annulering van vluchten.

Dit verslag gaat indien nodig vergezeld van wetsvoorstellen.

Artikel 20
Intrekking

Verordening (EEG) nr. 295/91 wordt ingetrokken.

Artikel 21
Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen.*

Deze verordening is bindend in al haar onderdelen en rechtstreeks toepasselijk in alle lidstaten.

Gedaan te Brussel, op

Voor het Europees Parlement	*Voor de Raad*
De Voorzitter	*De Voorzitter*